

<https://helda.helsinki.fi>

---

## Språk, artefakter och fysiska handlingar

Lindström, Jan

Studentlitteratur

2020-08-20

---

Lindström , J & Norrby , C 2020 , Språk, artefakter och fysiska handlingar . i M Broth & L Keevallik (red) , Multimodal interaktionsanalys . , 18 , Studentlitteratur , Lund , s. 359-377 .

---

<http://hdl.handle.net/10138/325638>

---

unspecified

submittedVersion

---

*Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository.*

*This is an electronic reprint of the original article.*

*This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.*

*Please cite the original version.*

## 18. Språk, artefakter och fysiska handlingar<sup>1</sup>

*Jan Lindström och Catrin Norrby<sup>2</sup>*

Språkvetenskapen har traditionellt undersökt det verbala språket, dess lexikon och grammatik. Exempel som konstruerats eller hämtats från skrivna texter fick länge stå för språket. Senare har talat språk studerats i sekvenser av initiativ och responser, men ofta med fokus på språkliga handlingar. Multimodal interaktionsanalys har inte bara gjort oss medvetna om att sociala handlingar kan bestå av annat än språk, utan den visar också hur språkliga uttryck konstrueras i ett samspel med andra betydelseskapande element och att deras närvaro påverkar den språkliga formen. I det här kapitlet presenterar vi några exempel på hur språk, gester och artefakter är med om att skapa referens, hur kroppslig orientering kompletterar verbal handling och hur verbala och icke-verbala handlingar varvas med varandra i samtal.

Multimodalitet innebär att man ser på kommunikation som ett samspel mellan flera resurser – modaliteter – som på ett sammansatt sätt bidrar till att skapa mening. I social interaktion ansikte-mot-ansikte utgörs sådana resurser bland annat av det verbala språket, talarnas fysiska beteende, deras kroppsliga orientering mot varandra och det fysiska rummet samt de materiella objekt som finns till hands (se t.ex. Goodwin 2000).

---

<sup>1</sup> Det här är en inlämnad (submitted) version av artikeln som kommit ut i Broth, Mathias & Keevallik, Leelo (red.) 2020: *Multimodal interaktionsanalys*. Lund: Studentlitteratur. S. 359–377.

<sup>2</sup> Vi tackar Per Linell och Karin Osvaldsson för värdefulla kommentarer till en tidigare version av denna text. Vi tackar också Klara Skogmyr Marian för hjälp med multimodal transkription.

Kommunikationen bygger därmed på auditiva (hörbara), visuella (synliga), kinetiska (kroppsligt rörliga) och spatiala (rumsliga) element som tillsammans bildar sociala handlingar och gör dem meningsfulla för andra, t.ex. när man vill be någon om någonting. Verbalt uttryckta handlingar sker naturligt nog sekventiellt, i tur och ordning efter varandra, medan en multimodal syn på interaktion aktualiserar att olika handlingar ofta sker samtidigt. Till exempel kan vi utföra en betalhandling (räcka ut en sedel) i en servicesituation samtidigt som vi ger ett verbalt uttryck för den ("Här!")

I denna framställning öppnar vi således för ett perspektiv där det verbala språket inte isoleras från andra närvarande kommunikativa resurser, då vi inte heller vill isolera språket från de sekventiella sammanhang där yttranden fälls i samtal.

I det följande visar vi hur språket tillsammans med andra resurser används av deltagare i institutionella samtal. Härmed vill vi belysa följande grundfråga: hur betydelse skapas mellan deltagarna genom interaktion i bestämda, ofta rutiniserade verksamhetskontexter. Vi ger exempel på hur interaktionen mellan två parter inleds, hur de arbetar för att skapa gemensamt fokus och förståelse, hur sekventiella förlopp parterna emellan bildas och projiceras samt hur språkhandlingar som uppmaningar konstrueras och varvas med fysiska handlingar. Vi ser alltså hur det fysiska – kroppsliga rörelser och hantering av artefakter – bildar en semiotisk (betydelseskopande) resurs tillsammans med det verbala språket (första delen av kapitlet nedan) eller också hur kroppsliga handlingar kan utgöra led i sekventiell utveckling, t.ex. som responser på en initiativhandling (andra delen av kapitlet).

Våra exempel kommer från servicesamtal inspelade vid biljettkassor och samtal i vårdkontexter som läkarkonsultationer och fysioterapeutisk behandling. Utmärkande för sådana kommunikationssituationer är att de är tydligt uppgiftsstyrda och har en klar rolluppdelning: kunden kommer för att köpa biljetter som personalen levererar, läkaren undersöker och ger vård åt patienten, och terapeuten instruerar hur patienten ska utföra fysiska övningar. Exempelen som vi utgår från i kapitlet kommer i huvudsak från

videoinspelat material som har samlats in i det binationella forskningsprogrammet *Interaktion och variation i pluricentriska språk: kommunikativa mönster i sverigesvenska och finlandssvenska* (IVIP).<sup>3</sup> Deltagarna har gett sitt samtycke att medverka i inspelningarna; samtalsexemplen nedan är anonymiserade vad gäller personliga uppgifter i enlighet med samtycket som getts.

## Det fysiska som semiotisk resurs

I den första delen av kapitlet ser vi närmare på några servicesamtal vid biljettkassor där en kund efterfrågar och väljer biljetter till en teaterföreställning eller ett musikevenemang. Vi visar hur fysiska resurser som den egna kroppen (blickar, gester och andra förkroppsligade beteenden) och diverse fysiska objekt, *artefakter* (datorer, platskartor, personliga tillhörigheter), används för att skapa mening tillsammans med verbalt uttryckta handlingar. Artefakter som mobiliseras under interaktionen är inte bara ”rekvisita” utan också viktig bakgrundskontext för deltagarna. Exempelvis en spelplan på disken eller i datorn är samtidigt en symbolisk representation av teatersalongen som därmed görs tillgänglig i den lokala interaktionella kontextens här och nu.

I nästa avsnitt illustrerar vi hur servicesamtal inleds verbalt och multimodalt. Därefter visar vi hur samtalsdeltagarna samordnar sådana resurser och därmed skapar ett gemensamt fokus i interaktionen. I den sista delen av avsnittet leder diskussionen över på hur deltagarna visar upp sina förväntningar på hur interaktionen kommer att fortsätta.

---

<sup>3</sup> Programmet är ett samarbete mellan forskare från Stockholms, Helsingfors och Åbo universitet samt Institutet för språk och folkminnen, Dialekt- ortnamns- och folkminnesarkivet i Göteborg, och det finansieras av Riksbankens jubileumsfond under åtta år (2013–2020). Vi hänvisar till programmets hemsida (<https://www.su.se/svefler/ivip>) för mer information.

## Att inleda interaktionen

Vi ska först se på några exempel från ett samtal där en kund kommer till en teaterkassa för att köpa ett par biljetter till en viss föreställning ett visst datum. Dessa samtal har en tydlig struktur: efter inledande hälsningsfraser presenterar kunden sitt ärende (köpa eller hämta biljetter), sedan följer själva ärendehantering (val av platser, betalning, biljettutskrift) och därefter avslutas samtalet (oftast med tackande och någon avskedsfras). Under dessa korta, ofta bara några minuter långa samtal, pågår förhandlingar mellan kund och personal där förkroppsligade resurser och diverse artefakter spelar en avgörande roll för hur deltagarna löser deluppgifter i samtalet och driver det framåt. Det första exemplet (18.1) visar inledningen på samtalet fram till att kunden presenterar sitt ärende.<sup>4</sup>

Exempel 18.1. Biljettkassa; ingen förbokning. KUN=kund, PER=personal.  
(HEL:SVE:065)

```
01      § (0.7)
      kun  $går mot disken-->1.03
02 KUN  &(xx*xx+ ),# ((&ohörbart))
      kun      *blick-PER-->
      per      +vänder sig, blick-KUN-->
      bild      #Bild 18.1.a
03      (0.3)*+
      kun      -->*
      per      -->+
04 KUN  *+moi,$+
      kun      *blick ner-->1.08
      per      +blick ner+
      kun      -->$
05 PER  +hej,
      per      +blick-KUN-->
06      (0.6)
07 KUN  $e:h$ §(1.4)+ +(4.8)#+ +(2.6)$
      kun      $cykelhjälm på disk$
      kun      $tar plånbok ur handväska, söker igenom$
      per      -->+ +blick-dator+
      per      +blick-KUN-->
      bild      #Bild 18.1.b
```



<sup>4</sup> Se transkriptionsnyckel i Bilaga X.

Bild 18.1.a

Bild 18.1.b

08 KUN ja sku behöva\* \*(0.4)# vä\*\*nta nu (.)  
kun -->\* \*blick snett bakom PER\*  
bild #Bild 18.1.c  
kun \*blundar-->



Bild 18.1.c

09 KUN nionde i fe\*\*m++te;#  
kun -->\* \*blick-PER-->  
bild #Bild 18.1.d  
per -->+ \*blick-dator-->  
bild #Bild 18.1.e



Bild 18.1.d



Bild 18.1.e

10 KUN så de e\* den där &i sista minuSten; &+ ((&namn på pjäs))  
kun -->\* \$släpper lapp under glasskivan  
per -->+  
11 PER +jå,  
per +blick-KUNs lapp-->  
12 KUN så+ +två °bilje++tter då°. +  
per ->+ +blick-KUN+ +blick-dator+

Först efter att kund och personal har blickkontakt och är kroppsligt orienterade mot varandra (Bild 18.1.a) hälsar de verbalt (rad 04, 05). En sådan struktur är också det i särklass vanligaste sättet att inleda samtal av den här typen (Nilsson m.fl. 2017). Därefter vänder sig kunden bort för att ta fram sin plånbok ur väskan samtidigt som personalen återgår till att titta på sin skärm (#18.1.b). Det gemensamma interaktionella fokus som skapades inledningsvis (#18.1.a) genom blick och kroppsposition bryts alltså här. I sammanhanget utgör personliga artefakter (väska, plånbok) en resurs för kunden att signalera att hon fortfarande förbereder sig för transaktionen och för tillfället är otillgänglig för interaktion. Samtidigt

speglar och ratificerar personalen kundens beteende genom att också vända sig bort – mot datorn, en institutionell artefakt (#18.1.b).

När kunden hittat vad hon sökte (en papperslapp) gör hon sig interaktionellt tillgänglig gradvis. På rad 08 börjar hon formulera en begäran verbalt ("ja sku behöva"), fortfarande med blick och huvud mot plånboken, men vrider efter en kort paus ansikte och blick mot en punkt snett bakom personalen samtidigt som hon också signalerar sin otillgänglighet med avbrottsmarkören "vänta nu" (#18.1.c). Därefter vrider hon huvudet gradvis tillbaka mot personalen och etablerar blickkontakt först när hon är på väg att verbalt fullborda den för transaktionen helt centrala tidsangivelsen "nionde i femte" (#18.1.d), dvs. datumet för en teaterföreställning. Samtidigt som personalen hör den sista stavelsen i "femte" vänder hon kropp och blick mot datorn och signalerar därmed beredvillighet att påbörja servicetransaktionen (#18.1.e). Därefter anger kunden pjäsens namn (*I sista minuten*, rad 10) och biljettantal (rad 12), vilket innebär att all nödvändig information för att gå vidare med ärendet nu är explicit tillgänglig. Vi kan alltså konstatera hur viktig samordningen av verbala, kroppsliga och materiella resurser är för det interaktionella förloppet – dvs. reciproka hälsningar, signalering av grader av tillgänglighet – och att dessa resurser ofta uppträder samtidigt.

## Att skapa gemensamt fokus

Exempel 18.2 kommer från en sekvens några turer senare i samma samtal och illustrerar hur deltagarna, när förutsättningarna är kända (föreställning, datum och antal biljetter), förhandlar om platsval. Här spelar artefakten datorn en central roll som en typ av medaktör i interaktionen.

Exempel 18.2. Biljettkassa; ingen förbokning. KUN=kund, PER=personal.  
(HEL:SVE:065)

```
01 KUN  +jä.=  
      per  +vänder datorskärmen mot KUN-->  
02 PER  mm så här ser de ut+ eh  
      per  -->+  
03      (0.3)  
04 PER  alltså +de gråa e #(.)+ e bokat,  
      per  +pekar skärmen+  
      bild  #Bild 18.2.a
```

05 KUN oke:jɛ



Bild #18.2.a

Personalen vridar datorskärmen mot kunden så att båda får tillgång till den digitala platskartan samtidigt som hon förklarar den fysiska handlingen med den verbala formuleringen ”så här ser de ut” (rad 02); jfr skärmläget i (#18.1.e). Personalen förklarar platskartans färgkodning: ”alltså de gråa e bokad” (rad 04) samtidigt som hon pekar på ett område i mitten på skärmen (#18.2.a). Kunden tar emot informationen med ”okej” (rad 05) och båda fortsätter att ha sin odelade uppmärksamhet på skärmen. Den direkta fortsättningen på samtalet återges nedan som exempel (18.3).

Exempel 18.3. Biljettkassa; ingen förbokning. KUN=kund, PER=personal.  
(HEL:SVE:065)

05 KUN oke:jɛ  
06 (0.4)  
07 KUN va sku vara bra därɛ  
08 (0.3)  
09 PER två biljetter sa [du?]  
10 KUN [jå,]  
11 (0.4)  
12 PER mm mt här e ju riktigt bra  
13 de +#går ju lite uppåt+ +där.#+  
per +vågrät handrörelse+ +pekar på område på platskartan+  
bild #Bild 18.3.a #Bild 18.3.b



Bild 18.3.a



Bild 18.3.b

14 (0.4)  
15 PER .hhhh  
16 KUN jå,  
17 nå men ta dom,  
18 KUN [(de e helt okej). ]



19 PER [tar jag mittan här.]  
20 PER .jå.  
21 + (1.4) #  
per +vänder tillbaka skärmen, arbetar vid datorn-->>  
bild #Bild 18.3.c



Bild 18.3.c

På rad 07 ber kunden om råd om platsvalet ("va sku vara bra där?"). På rad 12 ger personalen förslaget "här e ju riktigt bra" följt av att hon för handryggen horisontellt och snett uppåt över ett område på skärmen samtidigt som hon säger "går ju lite uppåt" (#18.3.a) följt av en mer precis pekande gest samtidigt som hon yttrar det deiktiska uttrycket "där" (#18.3.b).

Personalens handlingar här illustrerar två fenomen: 1) att verbala och förkroppsligade resurser är temporalt synkroniserade och 2) att lexikala nyckelord ("går lite uppåt där") samproduceras med gester som matchar det lexikala uttrycket (rörelse uppåt och pekning vid deiktiskt utpekande "där").

Efter denna fas av intensivt och gemensamt fokus på datorskärmen är kunden redo att fatta beslut: "nä men ta dom" (rad 17). Strax därefter (rad 21, #18.3.c) vrider personalen tillbaka datorn mot sig själv för att börja arbeta med biljettbeställningen. Datorn återgår därmed från att tillfälligtvis ha varit tillgänglig för båda deltagarna till att åter bli personalens enskilda arbetsverktyg. Samtidigt tittar kunden åt sidan mot sina personliga tillhörigheter på disken och signalerar därmed att handlingen (val av platser) är avslutad. Hon har alltså tillfälligtvis lämnat interaktionen och väntar medan personalen utför sitt arbete för att föra transaktionen i hamn.

Ytterligare ett samtal får illustrera hur ett gemensamt fokus skapas kring en platskarta, men istället för datorn är den aktuella artefakten en fysisk platskarta som ligger på disken mellan kund och personal. Kunden har kommit för att köpa biljetter till kvällens föreställning av *Fanny och*

*Alexander.* Vi kommer in i samtalet då personalen bjuder in kunden till val av platser ("vilken sektion vill du sitta i") och då de samtidigt orienterar sig med blickar mot platskartan (#18.4.a).

Exempel 18.4. Biljettkassa; ingen förbokning. KUN=kund, PER=personal.  
(STO:DRA:002)

```
01 PER +mm:,+
    per +vänder sig mot kund, börjar lyfta högerhanden+
02 +%*(.) vilken #sek+tion vill du si+ttta i,%*
    per +blick-platskartan+ +blick-datorn-->
    per %högerhand mot kölapp, flyttar till korg%
    kun *blick-platskartan-----*
    bild #Bild 18.4.a
03 KUN *e:h ja #tro- ja-* Sja va inne å+ +#titta på: (0.4)
    per -->+ +blick-KUN-->
    kun *flyttar blick & hand*
    kun $blick-PER-->
    bild #Bild 18.4.b #Bild 18.4.c
```



Bild 18.4.a



Bild 18.4.b



Bild 18.4.c

```
04 *eh {teaterns namn} #hem$*sida,=+
    per -->+
    kund -->$
    kund *tar plånbok ur fickan---*
    bild #Bild 18.4.d
05 PER =mm,
06 KUN *+##ja tror de fanns+ på: (0.7)
    kun *blick mot & pekar på platskartan-->>
    per +blick-platskartan+
    bild #Bild 18.4.e
```



Bild 18.4.d



Bild 18.4.e

Samtidigt som personalen yttrar det för transaktionens förlopp viktiga

"vilken sektion vill du sitta i" (rad 02) flyttar han på kölappen, som kunden

lagt på platskartan, till en skål vid sidan på disken (#18.4.a). Hans fysiska rörelse matchar den verbala produktionen nära: hans armrörelse inleds under mikropausen och produktionen av "mm" på rad 01, och precis innan lappen faller ner i skålen avslutas den verbala strängen. Härmed friläggs platskartan helt när kunden ska välja platser. Hon håller blicken på platskartan och rör pekfingret mot en punkt på kartan (#18.4.b) samtidigt som hon yttrar ett långt "eh" följt av avbruten epistemisk markör "ja tro-" (rad 03). Avbrottet följs av en förklaring där kunden informerar personalen att hon varit inne på teaterns hemsida och tittat efter lediga platser (rad 03–04). Under den verbala produktionen etablerar kunden och personalen blickkontakt (#18.4.c) och håller kvar blickkontakten samtidigt som kunden talar och även tar fram sin plånbok ur jackfickan (#18.4.d). Därefter flyttar hon återigen blicken mot platskartan och sätter fingret på den samtidigt som hon "tänker högt" ("tror de fanns på", rad 06). Under tiden följer personalen hennes fingers rörelse (#18.4.e) då kundens verbala och fysiska uttryck signalerar att hon är på väg att göra ett platsval.

I fortsättningen som följer direkt efter pausen (0,7 sek.) på rad 06 framkommer att kunden är osäker på exakt var platserna som hon sett på hemsidan låg, men gissar att det var första eller andra raden (rad 06–07):

Exempel 18.5. Biljettkassa; ingen förbokning. KUN=kund, PER=personal.  
(STO:DRA:002)

```
06 KUN *$ja tror de fanns på: (0.7) undrar om de va an:dra raden  
kun *blick-platskartan-->  
kun   Spekar med pekfingret strax över & på platskartan-->l.10  
07 eller slutet av första,  
08 (0.6) andra raden *tror #ja de fann[s.*]  
09 PER [ m]mi  
kun      *blick upp mot dator*  
bild      #Bild 18.5.a  
10 +mt (0.2) parkett$ *(.) #där.  
per +lyfter högerhand med penna, pekar på platskartan-->  
kun      -->$  
kun      *flyttar pekfingret något  
bild      #Bild 18.5.b  
11 (0.3)  
12 KUN ja:+ preci[s.]  
13 PER [+m]m,  
per -->+.      +flyttar tillbaka hand, blick mot datorn-->>  
per  
14 KUN två stycken där e jätte[bra.]*  
15 PER [mm, ]  
kun      *blick ner, öppnar plånbok->>
```



Bild 18.5.a



Bild 18.5.b

Det verbala uttrycket speglas av kundens förkroppsligade handling: hon för pekfingeret över ett område på platskartan och just som hon avslutat den lite inexakta platsreferensen lägger hon till ett epistemiskt ”tror ja” (rad 08) samtidigt som hon lyfter på huvudet och sneglar mot datorn för att mobilisera ett svar (#18.5.a). Personalen bekräftar platstillgången med ett ”mm” (rad 09) och fortsätter efter ett klickljud och en kort paus med en deiktisk referens till den exakta positionen: ”parkett (.) där” (rad 10). Under klickljudet ”mt” och pausen på 0,2 sek. sträcker personalen ut armen mot platskartan och hans penna landar på en punkt på kartan samtidigt som han yttrar adverbet ”där”, precis efter ytterligare en kort paus (#18.5.b). Pauserna är ett sätt att fördröja den verbala handlingen till dess att kroppen hunnit med (utsträckt arm, pekande finger).

När personalens finger närmar sig kartan flyttar kunden sitt finger något för att ge plats. Under denna intensiva fas av gemensamt fokus då de exakta platserna lokaliseras – och som ligger till grund för kundens beslut ”två stycken där e jättebra” (rad 14) – är det artefakterna (platskartan, pennan) och de förkroppsligade resurserna (finjusterade blickar, pekande gester) som bär huvudbudskapet. Däremot är det verbala uttrycket ganska minimalt formulerat med ett helt kontextberoende ”där” (rad 10, 14): notera att inget rad- eller platsnummer specificeras. Den här sortens kombinationer av verbala, förkroppsligade och materiella ”tecken” har kallats komplexa multimodala gestalter (eng. *multimodal gestalts*) av Lorenza Mondada (2014, 2016).

På samma sätt som i det första samtalet (exempel 18.1–18.3) så vänder sig personalen mot datorn direkt efter att kunden bekräftat platsvalet (”ja precis”, rad 12) och signalerar därigenom sin beredvillighet att behandla

ärendet, både verbalt ("mm") och förkroppsligat (flyttar armen från spelplanen till datorn). Efter kundens mer utbyggda respons "två stycken där e jättebra" (rad 14) tar personalen fram bokningssystemet på sin datorskärm och börjar arbeta med beställningen. Samtidigt markerar kunden att handlingen är avslutad från hennes sida och att hon temporärt inte är i interaktion genom att inta en väntande position (vänder blicken ner och börjar öppna sin plånbok).

## Att ge en vink om kommande handlingar

Exemplen hittills har redan visat att sekventiell utveckling sker såväl genom verbalt som fysiskt uttryckta handlingar som är samordnade med varandra och ofta uppträder samtidigt. Det språkliga är med andra ord inte den enda resursen som avgör hur en interaktion går vidare, och det språkliga är inte det enda som hjälper oss att förstå andras handlingar. Detta kan vi vidare illustrera med följande exempel som tagits från ett samtal vid biljettkassan på en bokningscentral (18.6). Här har kunden kommit för att köpa biljetter till en konsert med artisten Veronica Maggio. Efter de inledande ömsesidiga hälsningsfraserna begär kunden på rad 05, framåtlutad mot disken (#18.6a), upplysning om tillgången till biljetterna. Personalen bekräftar att biljetter finns, vilket kunden sedan kvitterar med den positiva evalueringen "nice" (ett lån från engelska) på rad 08.

Exempel 18.6. Bokningscentral. KUN=kund, PER=personal. (VAS:STU:068)

```
01 PER he:jɛ
02 KUN he:jsan *hejsan.
    kun *lägger ifrån sig handskarna på disken med duns
03 * (0.6)
    kun *placerar knuten hand på disken med duns
04 KUN veronica *maggio,
    kun *lutar sig framåt-->
05 finns de biljetter #kvar.
    bild #Bild 18.6.a
06 PER eh jā,*
    kun ->*
07 * (1.1) *
    kun *lutar sig tillbaka*
08 KUN *nice.#
    kun *tar fram plånbok->
    bild #Bild 18.6.b
09 (0.7) *
    kund ->*
```

10 PER ↑hu ↑många?  
11 KUN fyra stycken om de e möjligt.  
12 PER m: ↑m?



Bild 18.6.a



Bild 18.6.b

Vi kan notera att kunden aldrig entydigt formulerar att han vill övergå till att köpa biljetter (t.ex. ”då tar jag fyra stycken”). I stället tar personalen initiativet på rad 10 och frågar hur många biljetter kunden vill ha. Det finns flera faktorer som personalen kan basera sin tolkning av kundens intentioner på. För det första finns det i servicesamtal en stark normativ förväntning på att kundernas frågor innebär begäran av olika typer av tjänster (Lindström 2005). För det andra signalerar den positiva värderingen ”nice” att kunden är belåten och därmed sannolikt villig att gå vidare i förhandlingarna. För det tredje ger kundens fysiska beteende en vink om att inköp kommer att äga rum: i pausen efter personalens bekräftelse att det finns biljetter kvar lutar kunden sig tillbaka och samtidigt som han yttrar ”nice” tar han fram sin plånbok och öppnar den framför disken (se #18.6.b).

Att hantera en artefakt som har med den kommersiella transaktionen att göra signalerar alltså att man är på väg dit, dvs. att besluta att köpa och sedan betala biljetterna. Det här är ett regelbundet beteende vid försäljningsdiskar: kunderna visar beredskap att ”göra affärer” genom att tidigt i interaktionen ta fram plånböcker, kreditkort och pengar. Även i de tidigare diskuterade exemplen (18.3) och (18.5) kan vi notera att kunden tagit fram sin plånbok. När sådana vinkar om kommande handlingar är närvarande kan de göra den verbala interaktionen smidigare och ibland till och med överflödig, som t.ex. i exempel (18.6) där kunden aldrig behöver formulera sin avsikt att köpa biljetter separat. En sådan multimodal förståelse av de samverkande kommunikativa resurserna kastar således också nytt ljus över de olika lingvistiska sätt som finns för att formulera en

språkhandling, t.ex. en begäran, som i fall som ovan inte behöver innehålla en referens till talaren ("jag skulle vilja ha...") eller mottagaren ("skulle du kunna ge...").

## Det verbala och fysiska i sekvensbildning

I exemplen ovan har vi sett hur det fysiska – både kroppen och hantering av artefakter – bidrar till meningsskapande i interaktionella sekvenser tillsammans med verbala uttryck. I denna andra del av kapitlet går vi över till fall där fysiska handlingar utgör led i dialogiska sekvenser: de bildar eller är med om att bilda initiativ såväl som responser, i våra exempel uppmaningar och reaktioner på dem. Vi belyser fenomenet med exempel från en läkarmottagning och ett träningspass hos en fysioterapeut, vilka förenas som verksamhetsformer av att där ofta förekommer instruerande handlingar.

Att instruera en annan person är en typ av social handling som ofta sker i ett komplext multimodalt sammanhang. Vi kan till exempel tänka oss hur det är i kontexter där man upplyser om hur man ska hantera råvaror vid matlagning, hålla ett visst verktyg i handen eller träna med gymnastikpinne. Gemensamt för dessa och många andra sammanhang är att instruerandet sker i en flerdimensionell omgivning, där deltagarna agerar på ett visst sätt i förhållande till det fysiska rummet, fysiska föremål och sina fysiska kroppar. I sådana situationer räcker oftast inte det verbala språket för meningsskapande, utan den sociala handlingen 'instruktion' intar både en verbal och visuell uttrycksform. Vi kan illustrera detta med följande exempel från en läkarmottagning (18.7). Exemplet kommer från en verksamhetsfas där läkaren undersöker patienten fysiskt: patienten ligger på rygg på en brits och läkaren känner på vissa ställen på patientens hand och handled, där det förekommer styvhet och ömhet. På rad 09 fokuserar läkaren på patientens högra hand, tar i den vid handleden och lyfter den lite uppåt.

Exempel 18.7. Läkarmottagning. LÄK=läkare, PAT=patient. (LOP:6)

01 LÄK den den (.)  
02 PAT \$de(h)t [(t(h)ar det)\$,]  
03 LÄK [håller sig ] stil[l dä:r ja. ]  
04 PAT [de: håller sig] s[till.]  
05 LÄK [ja. ]  
06 LÄK .hh (.) å de- de e ju ganska bra de va för då minskar  
07 vär[ken ja,]  
08 PAT [ja:a, ]  
09 LÄK +.hh (.) e:h du (0.4) de e samma sa[k där]+ %förstås,=  
10 PAT [.ja: ]  
läk +tar PATs högra h med båda händer, lyfter-+  
läk %lyfter VH  
11 LÄK ==>får ja se dig< knyta \*handen# °>å så<°+  
läk +knyter vänsterhanden-----+  
pat \*knyter högerhanden-->  
bild #Bild 18.7.a  
12 LÄK å +så #räta\* \*ut den °så mycke+ som går°.   
läk +rätar ut vänsterhanden-----+  
pat -->\* \*rätar ut högerhanden-->>  
bild #Bild 18.7.b  
13 LÄK .hhh å de e de här [som in]te vill riktigt [ännu.]  
14 PAT [m:m. ] [.nä, ]



Bild 18.7.a



Bild 18.7.b

På rad 11 ger läkaren en instruktion i form av en begäran, ”får ja se dig knyta handen”, och vidare på rad 12 kommer direktivet ”å så räta ut den”. Båda uppmaningarna till handling ackompanjeras av en fysisk demonstration: när läkaren ber patienten knyta handen så knyter hon sin egen hand så att patienten kan se det (#18.7.a), och när läkaren ber patienten räta ut handen så rätar läkaren sin egen fullt ut (#18.7.b).

Båda uppmaningarna följs av att patienten upprepar den demonstrerade handlingen: när läkaren knyter handen knyter patienten sin också, och detsamma sker när läkaren rätat ut sin hand. Det är tydligt att läkaren tajmar sina två uppmaningar så att patienten hinner svara (icke-verbalt) på den första på rad 11 innan den senare på rad 12 produceras – notera att det sker ett uppehåll i form av upprepning vid det länkande elementet ”å så” (rad 11/12). Patientens responser är också nödvändiga för det sekventiella flytet. Skulle patienten inte ha kunnat knyta handen efter uppmaningen på rad 11 skulle läkaren ha behövt behandla problemet på något sätt, t.ex.



genom att fråga varför det inte går att knyta handen. Efter den andra uppmaningen, den om att räta ut handen, ser läkaren faktiskt att patienten inte kan fullfölja den helt utan problem. Detta föranleder kommentaren ”å de e de här som inte vill riktigt ännu”, som anger att ett fysiskt problem (styvhet) har observerats, och utan att den andra har verbaliserat det.

Vi kan vidare i exempel (18.8) iaktta hur den sekventiella följderna är ett resultat av såväl verbala som fysiska handlingar. Detta är ett exempel från ett träningspass hos en fysioterapeut där terapeuten håller på att förklara hur patienten ska röra på sitt ben och träna dess muskler. Patienten ligger på mage på en brits med ena foten fast i en lina som ger motstånd när patienten ska böja benet bakåt. På rad 01 uppmanas patienten att göra böjningsrörelsen först med det fria benet.

Exempel 18.8. Fysioterapi. FYS=fysioterapeut, PAT=patient. (VVAS:FYS:002:1)

```
01 FYS +gör me #de+ här bene,  
    fys +pekar-PATs vänstra vad+  
    bild #Bild 18.8.a  
02 *(0.7)#  
    pat *böjer vänstra benet bakåt-->  
    bild #Bild 18.8.b  
03 FYS så mär*ker du att (.) de går ↑no:,  
    pat -->*  
04 FYS +.hh[h %hi]t ända har man kraft å dra, %  
05 PAT [jå:ɛ ]  
    fys +greppar PATs ben  
    fys %rätar upp PATs ben, lodrät pos.%
```



Bild 18.8.a



Bild 18.8.b

Samtidigt med det verbala direktivet med demonstrativa element, ”gör me de här bene”, pekar terapeuten med lätt beröring på benet som ska böjas (#18.8.a). På rad 02 responderar patienten genom att böja det benet bakåt (#18.8.b). Efter denna respons producerar läkaren sedan en följsats: ”så märker du att de går no:”.

Som i det föregående exemplet (18.7) är terapeutens senare handling på rad 03 beroende av patientens framgångsrika utförande av den uppmanade fysiska handlingen på rad 02: skulle det inte gå att böja benet skulle terapeuten få ingripa på ett annat sätt. Det är vidare värt att notera att terapeuten även utformat sina språkliga bidrag som beroende av den multimodala och dialogiska sekventiella följd. Produktionen av *så*-satsen på rad 03 uppehålls så länge att patienten kan utföra den uppmanade handlingen. I och med *så*-satsen uppstår sedan en större satskombination, ”gör me de här bene, så märker du att de går no:”, som initierats på rad 01; fortsättningen med *så*-sats projiceras av att den inledande uppmaningen på rad 01 slutar med icke-final intonation. Exempel av detta slag vittnar således om att dialogiska handlingar kan vara såväl verbala som kroppsliga, och att verbala initiativhandlingar kan portioneras så att de lämnar utrymme för responser på dem innan de slutförs i form av en koherent syntaktisk konstruktion.

## Sammanfattning

Vi har med exemplen i detta kapitel visat hur kommunikation i en interaktion här och nu är något som deltagarna tillsammans uppnår genom att förlita sig på en kombination av meningsbärande element: 1) det verbala språket med dess lexikon, grammatik och prosodi, 2) förkroppsligade handlingar som blickriktning och gester samt 3) hantering av och orientering mot materiella objekt. Hälsningsord ackompanjerade av ömsesidig blickkontakt är en väsentlig del av att tillsammans ratificera en initial interpersonlig kontakt, på samma sätt som bortvänd blick och kroppshållning och paus i det dialogiska talet markerar interaktionell frånvaro. Det verbala språket kan vara sparsmakat och bundet till situationen när den fysiska omgivningen erbjuder mer tillgängliga semiotiska resurser, till exempel möjligheten att peka på en precis punkt på en platskarta samtidigt som man säger *där*. I andra fall har vi sett hur

uppmaningar konstrueras multimodalt och att responser på dem kan bestå av en fysisk handling.

Det är fascinerande att upptäcka hur talarna strävar efter att koordinera produktionen av deiktiska och demonstrativa handlingar (gester) med de språkliga som har samma referens i situationen. Med andra ord består multimodalitet oftast av ett samtidigt utnyttjande av meningsskapande resurser som kompletterar varandra. Sådant multimodalt agerande resulterar i komplexa semiotiska uttryck, något som är vanligt snarare än exotiskt i vår dagliga kommunikation. Men multimodalitet spelar in också i sekventiella relationer: t.ex. en syntaktisk konstruktion kan tajmas så att den indelas i sjok som lämnar utrymme för en påföljande (kanske icke-verbal) respons mellan sjoken, t.ex. uppmaning–respons–motivering. Konsekvensen för språkvetenskaplig analys är att det verbala inte isoleras från andra semiotiskt bidragande modaliteter utan studeras i interaktion med dem. Genom insikter om multimodala samtalspraktiker lär vi oss att bättre förstå hur människor utnyttjar och anpassar det verbala språket till omgivningens krav och resurser samt hur människor med och utan språkliga medel uppnår ömsesidig förståelse av vad de gör och är på väg att göra tillsammans i en viss verksamhetskontext.

## Lästips

Nevile m.fl. (2014) ger en orientering om samspelet mellan språk och fysiska objekt.

Seyfeddinipur och Gullberg (2014) diskuterar gester och andra visuella resurser i kommunikation.

Streeck, Goodwin och LeBaron (2011) diskuterar samspelet mellan språk, kroppsliga handlingar och materiella objekt.

## Referenser

- Goodwin, Charles (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics* 32, s. 1489–1522.
- Lindström, Anna (2005). Language as social action: a study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. I: Hakulinen, A. & Selting, M. (red.), *Syntax and lexis in conversation: studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction*. Amsterdam: Benjamins, s. 209–230.
- Mondada, Lorenza (2014). The local constitution of multimodal resources for social interaction. *Journal of Pragmatics* 65, s. 137–156.
- Mondada, Lorenza (2016). Challenges of multimodality: language and the body in social interaction. *Journal of Sociolinguistics* 20, s. 336–366.
- Nevile, Maurice, Haddington, Pentti, Heinemann, Trine & Rauniomaa, Mirka (red.) (2014). *Interacting with objects: language, materiality, and social activity*. Amsterdam: Benjamins.
- Nilsson, Jenny, Norrthon, Stefan, Lindström, Jan & Wide, Camilla (2017). Greetings as social action in Finland Swedish and Sweden Swedish service encounters – a pluricentric perspective. *Intercultural Pragmatics* 15(1), s. 57–88.
- Seyfeddinipur, Mandada & Gullberg, Marianne (red.) (2014). *From gesture in conversation to visible action as utterance*. Amsterdam: Benjamins.
- Streeck, Jürgen, Goodwin, Charles & LeBaron, Curtis (red.) (2011). *Embodied interaction: language and body in the material world*. Cambridge: Cambridge University Press.